

1 Start 2 Daten 3 Beschreibug 4 Screenshots 5 Bildupload 6 Datenübersicht 7 Bilderübersicht 8 Zur Person 9 Senden

*Beschreibungen der Problematik*

★ Kurze Beschreibung

Ich erhalte eine Fehlermeldung, wenn....



*Screenshots & Dateien übersenden*

- Nein, anonym bleiben
- Ja, mit E-Mail-Adresse
- Ja, per Login

*Entscheiden Sie selbst, ob & welche persönliche Daten Sie übermitteln möchten*

Browser	<input checked="" type="checkbox"/> Chrome 44.0.2403.155 (Mozilla/5.0 (Win
	<input type="checkbox"/> Name des benutzten Browsers
Auflösung	<input checked="" type="checkbox"/> 1600 x 900
	<input type="checkbox"/> Auflösung des Bildschirms
Betriebssystem	<input checked="" type="checkbox"/> Unbekannt
	<input type="checkbox"/> Version des benutzten Betriebssystems
Hersteller	<input checked="" type="checkbox"/> Microsoft
	<input type="checkbox"/> Hersteller des Betriebssystems

FEEDBACK

# FAME - die Innovation für direktes Feedback!

Die einfache & schnelle Lösung mit den Nutzern in Diskurs zu treten, Fehler zu beheben und Webanwendungen zu optimieren.

# FAME - die Innovation für direktes Feedback!

Im Rahmen des Forschungsprojekts CUBES entstand in Zusammenarbeit mit der expeer GmbH das Feedback-Management Tool FAME. Dieses Werkzeug soll es den Nutzern eines Webportals bzw. einer beliebigen Webapplikation ermöglichen, direktes Feedback über die Handhabung der Applikation und mögliche Probleme damit zu geben und so in einen direkten Diskurs mit den Experten einzusteigen. Im Folgenden werden die Funktionen, der Aufbau und die Vorteile von FAME vorgestellt.

## expeer GmbH

Die expeer GmbH plant und entwickelt Content-Management-Systeme, E-Commerce-Systeme, System-integrationslösungen und mobile Anwendungen. Das Unternehmen betreut seine Kunden zudem intensiv während der Nutzung der entwickelten Systeme und steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Insbesondere durch die Kommunikation mit den Nutzern können Fehler identifiziert und behoben und die Anwendungen permanent weiterentwickelt und optimiert werden.

## Die Funktion von FAME

Um die Kommunikation mit den Nutzern einer Webanwendung zu erleichtern und schnell über Fehler und Probleme informiert zu werden, wurde das Feedback-Tool FAME entwickelt. Es ermöglicht den Nutzern unmittelbar in der Anwendung sehr einfach und kontextbezogen selbst Rückmeldung zu geben. Durch die einzelnen Schritte des Feedback-Tools erhält der Experte am Ende ein strukturiertes, ausführliches Feedback, durch das mögliche Probleme schnell behoben werden können.

## Der Aufbau des Feedback-Tools

FAME ist in der jeweiligen Webapplikation peripher platziert, so dass es jederzeit gut sichtbar ist, aber trotzdem nicht bei der regulären Nutzung der Anwendung stört. Auf einen Nutzerwunsch hin öffnet

sich das Feedback-Tool als ein Dialogfenster, das jederzeit wieder ausgeblendet werden kann, um die eigentliche Applikation vollständig betrachten zu können. FAME besteht aus mehreren Schritten mit jeweils unterschiedlichen Funktionen, die bei Bedarf individuell auf die jeweilige Webapplikation angepasst werden können.

## Die Möglichkeiten, die FAME bietet

Der Nutzer hat mit FAME zunächst die Möglichkeit, sein Anliegen in Textform zu beschreiben. Dabei wird zwischen Titel, kurzer und detaillierter Beschreibung unterschieden, um eine bessere Organisation und Weiterverarbeitung der Rückmeldung zu gewährleisten. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, nutzerspezifische Daten mit dem Feedback zusammen zu versenden. Diese können für Experten sehr bedeutend sein, um die Gründe für das Problem oder sonstige Anlässe eines anstehenden Diskurses zu erkennen bzw. bewerten zu können. Zu diesen Daten zählen, z.B., die Bildschirmauflösung, der Browseranbieter, das Betriebssystem oder der Gerätehersteller. Ob und welche dieser Daten jedoch wirklich gesendet werden, kann der Nutzer selbst entscheiden.

Neben der Option, bereits vorhandene Dateien von seinem Computer in FAME hochzuladen, gibt es zusätzlich die Möglichkeit, Screenshots mit einer einfachen Tastenkombination hinzuzufügen, ohne diese vorher auf dem Computer speichern zu müssen. Bei dem Screenshot wird das Feedback-Tool automatisch ausgeblendet und danach wieder eingeblendet. Das Besondere an FAME ist jedoch, dass Screenshots im Nachhinein bearbeitet werden können. Der Nutzer hat die Möglichkeit entweder empfindliche persönliche Daten (z.B. Kontodaten) zu überblenden oder aber auch mit Hilfe von farbigen Pfeilen, Rahmen oder Textelementen auf bestimmte Details hinzuweisen, zu annotieren, um zum Beispiel den Fehler zu verdeutlichen.

Des Weiteren bietet FAME die Möglichkeit, die Interaktionspfade des Nutzers aufzuzeichnen und zusammen mit den weiteren Informationen aus dem Kontext zu versenden. Das ist für den weiteren Diskurs von Bedeutung, da bestimmte Probleme, Anlässe und Ursachen nur erkannt werden können, wenn die Abfolge von Handlungen seitens des Nutzers ersichtlich wird. Mit diesem Werkzeug kann der Nutzer eine Aufzeichnung starten, seine Vorgehensweise mit Hilfe der Maus in Pfaden und Klicks darstellen und nach Beendigung der Aufzeichnung diese durch einen einfachen Klick seinem

## Impressum

**Herausgeber:**  
Kompetenzentrum Usability Siegen  
Prof. Dr. Volkmar Pipek  
Kohlbettstr. 15 | 57072 Siegen  
[www.usability-siegen.de](http://www.usability-siegen.de)

Feedback hinzufügen. Auch das geschieht unmittelbar in der Webapplikation selbst. Dem Nutzer wird am Ende seiner Rückmeldung die Möglichkeit gegeben, selbst darüber zu entscheiden, ob er das Feedback anonym versenden möchte, ob er seine E-Mail-Adresse hinterlegen möchte oder ob er sich sogar - je nach Verfügbarkeit - mit seinen Nutzerdaten anmelden möchte. Ist es dem Nutzer wichtig, sich über das Anliegen auszutauschen oder über die Fehlerbehebung informiert zu werden, ist es sinnvoll, eine Kontaktmöglichkeit zu hinterlassen.

### Wohin werden die Daten versendet?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie und wohin das Feedback der Nutzer übermittelt werden kann. Neben der klassischen Variante, das Feedback als E-Mail zu übermitteln, gibt es z.B. auch die Möglichkeit, es mit einem System zum Projektmanagement zu verknüpfen. Es handelt sich dabei um Systeme, in denen die Projekte (oder in diesem Fall die Rückmeldungen) organisiert und verwaltet werden können. Die Firma expeer GmbH stellt ihren Kunden ebenfalls ein solches Vorgangsmanagement-System zur Verfügung. Dort können die Experten auf die übermittelten Daten zugreifen und mit ihnen arbeiten: Sie können den jeweiligen Rückmeldungen Prioritäten zuweisen, ihre Vorgehensweise, ihren Arbeitsfortschritt und -aufwand dokumentieren und sogar gegebenenfalls mit den Nutzern, sofern diese auch über einen Zugang zum System verfügen, in Kontakt treten.

Da manche Unternehmen bereits ein derartiges System benutzen, besteht natürlich auch die Möglichkeit FAME mit bestehenden Strukturen und Systemen zu verknüpfen. Um die Anbindung an beliebige Hintergrundsystem bei den Unternehmen zu ermöglichen, kommuniziert das FAME-System niemals direkt mit weiteren Anwendungen, sondern stets mittelbar über die Middleware jim!, die als Integrationsplattform alle notwendigen Systeme miteinander vernetzt und Datenformate ineinander transponiert.

### Die Vorzüge des Feedback-Tools

FAME kann von allen Firmen genutzt werden, die mit webbasierten Anwendungen arbeiten. Es ist einfach und ohne großen Aufwand in das jeweilige Webportal bzw. in die jeweilige Applikation zu integrieren. Ebenfalls von Vorteil ist die individuelle Anpassung von FAME, je nach Verwendung und den Bedarfen der Nutzer. Besonders wichtig war den Entwicklern die Gewährleistung des Datenschutzes, die sich als weiterer Vorzug von FAME nennen lässt. Ein Alleinstellungsmerkmal dieses Feedback-Tools ist es, dass es die deutschen Datenschutzgesetze und einschlägigen Richtlinien achtet. Es wird nichts vom Nutzer erfasst, über das er nicht informiert wird, und der Nutzer selbst entscheidet, ob und wann er die Daten

übermitteln möchte. Alle transparent gesammelten Daten werden dabei nur auf den Servern des Betreibers gespeichert.

### Die Zukunft von FAME

In naher Zukunft soll es Unternehmen möglich sein, das Feedback-Tool zu erwerben und in ihr Webportal bzw. in ihre Webapplikation einzubauen und zu nutzen. Interessenten können entscheiden, ob sie zusätzlich zum Tool ein System erwerben möchten, in dem das Feedback organisiert werden kann, zum Beispiel das Vorgangsmanagement-System der Firma expeer GmbH oder das Projektverwaltungssystem JIRA der Firma Atlassian.

### In der Praxis

Möchten Sie FAME schon einmal in der Praxis ausprobieren? Auf der Seite unseres Kompetenzzentrums [www.usability-siegen.de](http://www.usability-siegen.de) können Sie unser Feedback-Tool bereits aus Nutzersicht testen und sich einen Überblick über die zahlreichen Möglichkeiten verschaffen.

Die Gründung des Kompetenzzentrums Usability Siegen ist Ergebnis des Projektes Cubes. Das Projekt war vom 01.11.2012 bis zum 31.10.2015 Teil der Förderinitiative „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wurde. „Mittelstand-Digital“ unterstützt gezielt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) sowie das Handwerk bei der Entwicklung und Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Weitere Informationen finden Sie unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de).

#### Ansprechpartner:

Kompetenzzentrum Usability Siegen  
Kohlbettstraße 15  
57072 Siegen  
Telefon: 0271 740 4068  
Mail: [kontakt@usability-siegen.de](mailto:kontakt@usability-siegen.de)



[www.usability-siegen.de](http://www.usability-siegen.de)

In Kooperation mit:

**expeer**  
[www.expeer.de](http://www.expeer.de)